

CÓDIGO *de ética*

TABLA DE

Contenido

1

pág 3 y 4

LOS PRINCIPIOS BÁSICOS QUE NOS RIGEN

- Misión
- Visión
- Nuestros valores
- Trabajo en equipo
- Respeto
- Empatía
- Responsabilidad
- Solidaridad

2

pág 5 y 6

• ¿QUIÉNES SE RIGEN POR EL PRESENTE CÓDIGO?

• ¿CÓMO SE APLICA EL PRESENTE CÓDIGO EN NUESTRO TRABAJO?

3

pág 7 a la 15

- Perspectiva de DDHH
- Equidad de Género.
- No al acoso, la explotación y el abuso sexual.
- Actos sexuales en el trabajo
- Acoso laboral
- Preguntas y respuestas
- Uso de drogas, alcohol y armas
- Corrupción y fraude
- Derechos laborales
- Promoviendo la diversidad
- En nuestra comunidad
- Legislación nacional
- Respeto al medioambiente
- Confidencialidad
- Activos de la organización
- Uso de signos distintivos
- Prohibiciones
- Relación con personas beneficiarias.

4

pág 16 a la 18

SOLICITUD DE ASISTENCIA Y CANAL DE QUEJAS

- En caso de miembros
- En caso de terceros

5

pág 18 a la 19

EL COMITÉ ÉTICO Y DISCIPLINARIO

- Funciones
- Sucesión y sustitución de integrantes
- Tramitación de quejas
- Política anti-represalias

6

pág 20

CONFLICTO DE INTERÉS

7

pág 21

INCUMPLIMIENTO Y DIVULGACIÓN

8

pág 21

CONTROL DE VERSIONES

Lo que somos (*nuestra misión, visión, valores*)

La misión, visión y valores que se nombran a continuación son los que rigen a Acción Solidaria como asociación civil sin fines de lucro, en su trabajo en cada una de las áreas programáticas, en sus relaciones internas de trabajo, y con terceros, sean estos proveedores, beneficiarios, cooperantes, aliados o visitantes. Este código representa nuestro compromiso con estándares éticos acordes con nuestro trabajo y aspiraciones futuras, y es cónsono con las leyes nacionales vigentes, los tratados internacionales en materia de Derechos Humanos y los principios que rigen la acción humanitaria.

Misión

Trabajamos para proporcionar a las personas con VIH, y otras afectadas en su derecho humano a la salud, respuestas integrales sustentadas en el reconocimiento, respeto y protección de su dignidad, sin discriminación.

Visión

Ser una organización venezolana reconocida nacional e internacionalmente por su trayectoria, credibilidad, solidez y trabajo en red en el ámbito de la salud, con enfoque de derechos humanos y desarrollo.



Nuestros valores

Respeto

Valoramos la diversidad de nuestros integrantes y de las comunidades a las que servimos. Para ello establecemos un ambiente donde se escuchan y consideran las opiniones de todos. Para nosotros el respeto comprende otros valores como confidencialidad, dignidad, equidad, honestidad, inclusión, integridad, no discriminación y tolerancia.

Solidaridad

Nos une, compromete y moviliza el bien común, actuar unidos y unidas para que las personas a las que servimos puedan vivir libres e iguales en dignidad y derechos.

Responsabilidad

Asumimos el compromiso con acciones y proyectos efectivos. La transparencia en la comunicación es fundamental, asegurando que los resultados, avances y desafíos sean compartidos con todos los actores relevantes y la comunidad en general. Se trabaja diligentemente para cumplir con los objetivos establecidos y gestionar los recursos con eficiencia, integralidad, honestidad y calidad.

Empatía

Comprendemos y conectamos con las necesidades, sentimientos y perspectivas de las personas a las que servimos y con las que interactuamos. Esto se logra a través de una escucha activa y comprensión genuina basada en la vocación de servicio, acompañamiento, compasión y compromiso.

Trabajo en equipo

La misión de Acción Solidaria es de gran trascendencia e impacto en la vida de las personas, y hacerla realidad solo es posible con el trabajo, esfuerzo y participación de cada una de las personas que forman parte de nuestro equipo: integrantes de la Junta Directiva, personal y voluntarios de la Organización, por ello es imprescindible su bienestar.

En Acción Solidaria fomentamos la cultura de colaboración y compañerismo a través del intercambio de ideas, habilidades y conocimientos para lograr objetivos comunes de manera eficiente y efectiva. Asimismo, impulsamos la comunicación fluida y la coordinación que permiten maximizar el impacto de las acciones realizadas con altos estándares de vocación de servicio y excelencia.

¿Quiénes se rigen por el presente Código?

El presente Código de Ética aplica a Acción Solidaria, esto incluye a todas las personas de nuestro equipo: integrantes de la Junta Directiva, personal y voluntarios de la organización. Todos los miembros y voluntarios del equipo de Acción Solidaria firmarán de forma periódica su conformidad y compromiso con el cumplimiento del presente Código de Ética, el cual, forma parte integral del contrato de trabajo y en virtud del cual están obligados a su cumplimiento en el desempeño de sus funciones dentro de la organización.

Cada persona que forma parte del equipo de Acción Solidaria, incluyendo voluntarios, sin importar su cargo y naturaleza de vinculación con la organización, es representante y embajadora de la misma, no solamente en el ejercicio de sus funciones, sino también en cualquier ambiente en donde se desenvuelva. En consecuencia, es importante que se mantenga siempre presente que los lineamientos aquí trazados, así como cualesquiera otros expresados en políticas e instrumentos complementarios, están también presentes en situaciones fuera del ámbito laboral e interno de la organización.



¿Cómo se aplica el presente Código en nuestro trabajo?

Acción Solidaria y todos sus miembros trabajan con una perspectiva de derechos humanos; eso significa que en el ejercicio de nuestras funciones respetamos todo lo relacionado con la dignidad humana, reconocida en las leyes nacionales y los instrumentos internacionales firmados y ratificados por el Estado en materia de DD. HH.:

- La Declaración Universal de Derechos Humanos.
- La Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.
- El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos
- La Convención Americana sobre Derechos. Humanos, "Pacto de San José".

No discriminación

Se prohíbe la discriminación a las personas tanto de la organización como ajenas a ella. Por ende, no se discrimina en ninguna instancia, contexto, alianza, contratación, relación institucional o proyecto, por ningún motivo de origen, identidad sexual o de género, raza, edad, estado civil, religión, clase social o económica, responsabilidades familiares, embarazo, discapacidad, nacionalidad, afiliaciones políticas o cualesquiera que tengan por objeto menoscabar la dignidad humana

Preguntas *y Respuestas*

P: Hay un nuevo proyecto y debemos contratar a una persona a tiempo determinado, ¿puedo preguntarle si tiene planes de tener hijos o cuál es su orientación sexual?

R: No, aunque no tengas intenciones de discriminar por estos motivos, solamente el hecho de preguntarlo es un acto de discriminación. La decisión de contratar a una persona debe estar fundamentada en criterios objetivos, relacionados con méritos profesionales, experiencia y/o sus capacidades y aptitudes para el puesto de que se trate.

En este sentido, todos los miembros de la organización, sea cual sea su naturaleza, rol o cargo, deben procurar trabajar por crear un ambiente inclusivo, de respeto a la dignidad individual de todas las personas, y que permita dar seguridad física y emocional a todas las que trabajan y/o se benefician de los programas que implementa Acción Solidaria, por lo que las prácticas discriminatorias hacia terceros tampoco serán toleradas.

- **Para más detalle: revisar nuestra política contra el acoso y la discriminación**

Compromiso con la equidad de género

Acción Solidaria declara su compromiso por alcanzar una verdadera equidad de género dentro del equipo, sean estos integrantes de la Junta Directiva, directores, personal o voluntarios de la Organización, así como en sus proyectos y actividades, tomando medidas proactivas que minimicen o eliminen la discriminación estructural, otorgando las mismas oportunidades de desarrollo a todas las personas.

No al acoso, la explotación y el abuso sexual

Nuestro trabajo debe ejercerse en un ambiente libre y seguro para todos, donde el trato con respeto y dignidad prevalezca, por lo que no se tolerará ningún tipo de insinuación, favor o acoso de carácter sexual, ni cualquier otra conducta degradante o humillante y se prohíbe expresamente la actividad sexual con niños, niñas y adolescentes. El desconocimiento de la edad no será considerado una excusa para eximirse de la sanción que corresponda.

Algunos ejemplos de estas conductas son, pero no se limitan a:

- Comentarios, gestos o contacto físico inadecuados.
- Circulación de materiales ofensivos, denigratorios o de contenido sexual.
- Chistes o comentarios ofensivos.
- Abusos o amenazas verbales o físicos.
- Adjudicar selectivamente a alguna persona miembro de Acción Solidaria una carga desproporcionada de trabajo.

Además, Acción Solidaria será responsable de garantizar que, durante sus actividades, las personas usuarias y beneficiarias de la organización estén protegidas contra las actividades antes descritas y todas aquellas faltas contenidas en las directrices del Comité Permanente entre Organismos (IASC), con respecto a la asistencia humanitaria.

La organización adoptará las medidas necesarias para corregir la falta de atención a estos principios, incluyendo la desvinculación y la asistencia judicial en caso de que sea necesario.

Preguntas y respuestas

P: Mis compañeros de trabajo siempre están haciendo bromas sexuales sobre una integrante del equipo, ¿esto es acoso sexual, qué debería hacer al respecto?

R: Esto se considera acoso sexual dentro del ambiente laboral. Podrías invitar a tus compañeros a abstenerse de hacer estos comentarios o notificar directamente a tu superior sobre la situación o realizar la denuncia a través del canal de quejas.

P: Estoy en una relación romántica con una persona miembro de la organización, ¿debería notificar a la persona coordinadora de mi área?

P: Sí, todas las relaciones románticas deben ser reveladas. Para más información, pueden consultar la política de conflictos de interés presente en este Código.

Sobre los actos y actividades sexuales dentro del *espacio de trabajo*:

Dentro de los espacios de trabajo que Acción Solidaria haya destinado para la implementación de sus programas o áreas de gestión, no serán tolerados ningún acto o actividad de naturaleza sexual, sea individual, en pareja o en grupos, sin distinción de que dichos actos o prácticas pudieran haber sido consensuadas y libres entre las personas participantes. Esta prohibición se aplica de forma indistinta si los participantes en dichos actos o actividades de naturaleza sexual sean o no parte del equipo de la organización, es decir, integrantes de la Junta Directiva, personal de la organización, voluntarios, beneficiarios o cualquier tercero.

En virtud de lo anterior, queda prohibida la utilización de oficinas, espacios de trabajo, vehículos o equipos de Acción Solidaria (teléfonos, computadoras, cuentas de correo electrónico, acceso a redes e internet, paredes, y otros equipos y recursos), para mostrar o compartir material de naturaleza sexual o participar en actos o actividades sexuales, en las formas antes descritas.

El acoso laboral

Nos esforzamos por garantizar un ambiente de trabajo de respeto, dignidad, libre de acoso, intimidación u hostigamiento en contra de cualesquiera personas. En consecuencia, se prohíbe el acoso verbal, físico y psicológico, la violencia en cualquiera de sus manifestaciones, la explotación y el hostigamiento o cualquier otra conducta que atente contra la dignidad de la persona.

El acoso laboral, puede provenir de cualquier miembro hacia otro, sin importar el grado jerárquico que desempeñen las personas. En consecuencia, puede ser horizontal (entre compañeros del mismo rango), descendente (de superior a subordinado o persona de rango inferior), ascendente (de inferior a superior inmediato o persona de rango superior).

El acoso laboral consiste en un comportamiento y comunicación hostil que, de manera sistemática y prolongada en el tiempo, se ejerce contra una persona, y cuya consecuencia (voluntaria o no), es el quebrantamiento de la integridad psíquica, moral e incluso la salida de la organización de la víctima.

Por su parte, es importante aclarar que otras formas de presión laboral pueden suscitarse en el entorno de trabajo y no necesariamente constituir acoso laboral, siempre y cuando se trate de hechos esporádicos. Como ejemplo de estos: estrés laboral, síndrome de burn-out, desavenencias entre miembros del equipo, hechos aislados, llamados de atención o correcciones, entre otros.

- **Para más detalle: revisar nuestra política contra el acoso y la discriminación.**

Preguntas y respuestas

P: Si mi jefe me atribuye tareas que no son posibles de ejecutar en el lapso solicitado, o me asigna más trabajo sin justificación alguna, ¿es considerado acoso laboral, qué puedo hacer al respecto?

R: Esas acciones pueden considerarse como acoso laboral, si son acciones reiteradas y sistemáticas, y si la intención detrás de esas demandas es que la persona no sea exitosa en sus labores. Si usted considera que este es el caso, (se recomienda hablar con el superior de su jefe) directo para evaluar la situación o enviar una queja a través del canal dispuesto para ese fin.

P: Si un empleado antiguo, empieza a tener un comportamiento malintencionado y discriminatorio, de forma continuada y sistemática, contra un nuevo jefe, poco después de su ingreso, ¿Se considera acoso laboral?

R: Efectivamente, se trata de un comportamiento inadecuado que podría constituir un tipo de acoso. Lo importante es denunciar de inmediato este tipo de conductas, para que puedan ser frenadas enseguida y poder emprender las investigaciones adecuadas y tomar las decisiones correspondientes.

P: Si mi jefe o algún compañero me corrige constantemente sobre cómo hacer para mejorar mis actividades laborales ¿Se consideraría acoso?

R: No, la solidaridad y el compromiso con la mejora en la realización de actividades laborales entre los miembros de Acción Solidaria siempre debe existir. Todo vínculo dentro de la organización debe fundamentarse sobre la base del respeto y la comprensión.

No a las drogas, el abuso de alcohol y armas.

Acción Solidaria tiene una estricta política sobre el uso de drogas o bebidas alcohólicas por parte de sus miembros dentro de sus instalaciones o en campo (cuando la persona del equipo esté representando a la organización en alguna jornada o en un viaje).

Por lo tanto, queda prohibido que las personas del equipo tomen o tengan bebidas alcohólicas en las instalaciones de Acción Solidaria o que se presenten en horario laboral bajo los efectos de las mismas.

Excepción:

Durante los eventos sociales organizados por Acción Solidaria, sean estos fuera o dentro de los sitios de trabajo, estará permitida la ingesta de alcohol a todos los miembros de la organización. No obstante, no serán toleradas conductas inapropiadas, ni tampoco llegar a un estado de ebriedad tal, que ocasione incomodidades a otras personas.



Con respecto a la posesión o uso de drogas, queda prohibida el uso, posesión o consumo de drogas dentro de las instalaciones de trabajo, así como también en las jornadas y en los viajes de trabajo, con excepción de aquellas que sean indicadas por especialistas médicos y solamente con su debido informe o recípe emitido por el proveedor de salud.

Bajo ninguna justificación se tolerará la tenencia de armas de fuego dentro de las instalaciones de Acción Solidaria o en actividades de campo representando a la organización. De incumplir cualesquiera de estas indicaciones, se procederá con las medidas correctivas pertinentes.

Estas medidas aplican igualmente a beneficiarios o cualquier tercero, por lo que no será tolerada el uso o posesión de drogas o bebidas alcohólicas dentro de las instalaciones de Acción Solidaria, así como tampoco serán toleradas la tenencia de ningún tipo de arma.

Corrupción:

Acción Solidaria está comprometida con mantener relaciones justas, honestas y abiertas con terceros con los cuales se formen alianzas o se cierren negociaciones de cualquier tipo. En consecuencia, mantendremos una política de cero tolerancia ante cualquier forma de corrupción (tales como: sobornos, fraudes, coimas o cualquier otro pago inapropiado), en ninguna de nuestras relaciones con nuestros beneficiarios, aliados, socios, proveedores, cooperantes, contratistas o cualquier otra relación vinculada con nuestra labor, incluidos funcionarios y otros actores públicos, con los cuales se establezcan acuerdos o contratos.

La corrupción no es más que el abuso de poder de una persona, para su propio beneficio. Ningún acto de corrupción es justificable, sin importar que algunas de estas prácticas sean toleradas o permitidas en el contexto donde trabajamos.

La participación en actos que constituyen corrupción puede dañar de forma grave la reputación y estabilidad de Acción Solidaria, exponiendo a la organización a riesgos de sufrir procedimientos judiciales o administrativos, cese de relación con cooperantes y benefactores, entre otras graves consecuencias.

Soborno:

Los sobornos son una de las formas más comunes de corrupción, y son ofrecimientos, entregas, solicitud o recepción de algún valor (monetario, obsequios, favores personales, descuentos, entretenimiento, entre otros), con la finalidad de asegurar o mantener algún negocio o relación o asegurar una ventaja indebida sobre otras personas u organizaciones. Normalmente, el soborno implica la participación de dos o más personas.

Se prohíbe cualquier tipo de incentivo, regalo, soborno o pago personal por parte de los proveedores para su contratación, preferencia u obtención de alguna oportunidad comercial más favorable que las que normalmente están disponibles para otros en iguales condiciones.

Al formalizar un contrato con un proveedor deberán establecerse relaciones claras, evitando siempre formas de dependencia.

En caso de que el proveedor o colaborador adopte comportamientos contrarios a lo antes expuesto, Acción Solidaria estará legitimada para tomar las medidas correctivas y podrá rechazar la colaboración en un futuro con dicho proveedor y la desvinculación de la persona del equipo involucrado en los hechos.

Ejemplos de casos de soborno son, pero no están limitados a:

- Que cualquier miembro del equipo de Acción Solidaria ofrezca o reciba de un tercero cualquier cantidad de dinero, regalo o incentivo, para influenciar o cerrar algún tipo de relación o negocio.
- Que un miembro del equipo de Acción Solidaria, de forma intencional, manipule información para obtener reembolsos por gastos que no han sido incurridos por la organización o que no están relacionados con el trabajo.

Derechos *laborales:*

Acción Solidaria está comprometida con mantener relaciones justas, honestas y abiertas con terceros con los cuales se formen alianzas o se cierren negociaciones de cualquier tipo. En consecuencia, mantendremos una política de cero tolerancia ante cualquier forma de corrupción (tales como: sobornos, fraudes, coimas o cualquier otro pago inapropiado), en ninguna de nuestras relaciones con nuestros beneficiarios, aliados, socios, proveedores, cooperantes, contratistas o cualquier otra relación vinculada con nuestra labor, incluidos funcionarios y otros actores públicos, con los cuales se establezcan acuerdos o contratos.

La corrupción no es más que el abuso de poder de una persona, para su propio beneficio. Ningún acto de corrupción es justificable, sin importar que algunas de estas prácticas sean toleradas o permitidas en el contexto donde trabajamos.

La participación en actos que constituyen corrupción puede dañar de forma grave la reputación y estabilidad de Acción Solidaria, exponiendo a la organización a riesgos de sufrir procedimientos judiciales o administrativos, cese de relación con cooperantes y benefactores, entre otras graves consecuencias.

Promoviendo *la diversidad:*

Promovemos y celebremos la diversidad dentro de su equipo: integrantes de la Junta Directiva, personal y voluntarios de la organización. Es decir, que estimulamos activamente un entorno incluyente que aproveche nuestras diferentes habilidades y formas de pensamiento para impulsar nuestras actividades y proyectos.

Esta declaración va de la mano con nuestro principio de no discriminación, ya que consideramos que esa diversidad nos fortalece como institución y promueve decisiones más acertadas para continuar ayudando y acompañando a quienes más nos necesitan. Un ambiente donde conviven diferentes formas de pensamiento, antecedentes, cultura, entre otros, enriquece y amplía las perspectivas de trabajo, así como incentiva la convivencia sana, la tolerancia y el respeto a la dignidad humana, la cual es parte de nuestros valores esenciales.

En nuestra *comunidad:*

Cumplimiento de la legislación nacional:

Acción Solidaria da fe del pleno cumplimiento de las leyes y convenciones nacionales e internacionales. La organización opera de forma leal y transparente, cumpliendo con la legislación vigente.

En los procesos de selección de proveedores se consideran aquellos que cumplen con la legislación fiscal y laboral, con especial atención a los aspectos que se separen del trabajo infantil, el abuso o trabajo sexual, la actividad ilegal y cualquier actividad de acoso o inmoral que ponga en riesgo los derechos fundamentales del ser humano.

Confidencialidad:

Nos comprometemos a no divulgar o permitir filtraciones de información confidencial de nuestras actividades y de los datos de sus miembros, integrantes de la Junta Directiva, personal de la organización, voluntarios, personas beneficiarias, aliados, entre otros, a otras no autorizadas o ajenas a la organización.

Los registros personales, tanto de sus miembros, como de personas usuarias y beneficiarias, serán considerados información restringida y solo se divulgarán si estos autorizan a hacerlo.

Si alguna persona integrante de Acción Solidaria divulga información para obtener algún beneficio o provecho personal será sancionada con las medidas pertinentes.

Se prohíbe el uso de información confidencial proporcionada por nuestros proveedores para obtener alguna ventaja o para el beneficio de terceros. Para proteger la propiedad intelectual no se utilizará para fines particulares, ni para transmitir a otros, información que pertenezca a la organización, aunque haya sido obtenida por algún miembro del personal de Acción Solidaria o desarrollada por el mismo en su asignación laboral.

Respeto al medio ambiente:

Reconocemos la importancia de mantener un medioambiente sano, para nosotros y futuras generaciones. Por lo tanto, buscamos proactivamente formas de reducir los impactos ambientales negativos y la contaminación de nuestras actividades, respetando el espíritu de las legislaciones y reglamentos vigentes sobre el entorno y medio ambiente como la Ley Orgánica del Ambiente.

Además, promovemos iniciativas enfocadas a mejorar la calidad de vida de nuestras personas beneficiarias, así como el respeto al entorno social, económico y cultural.

Activos de la organización:

Acción Solidaria. Se entiende por activo: la infraestructura, equipos tecnológicos, mobiliarios, insumos para el abastecimiento de la labor humanitaria, inclusive la propiedad intelectual, las campañas, proyectos, entre otros. El uso de los activos deberá hacerse de forma responsable y se prohíbe la utilización de estos para fines ilegales o no éticos.

Se velará por utilizar los activos de la organización de forma eficiente y se cuidarán con especial diligencia, informando siempre, en caso de avería, hurto, robo, pérdida o uso indebido de los mismos.



Uso de uniformes, *carnets, signos distintivos:*

Todos los integrantes de Acción Solidaria deberán portar obligatoriamente dentro de las instalaciones, y en las actividades en el terreno como jornadas y viajes, siempre y cuando no comprometan la seguridad personal, su respectivo carnet institucional, el cual, contendrá la información personal (nombre y apellidos), y el cargo que desempeña dentro de la organización.

Los identificadores o carnets son propiedad de Acción Solidaria. Será obligación de cada miembro proteger cualquier bien dado en calidad préstamo, y cada uno será responsable de devolverlo en caso de terminación de la relación contractual.

Los uniformes, franelas, chaquetas, gorras, o cualquier otro distintivo de Acción Solidaria, se utilizarán estrictamente dentro de sus instalaciones, a excepción de los casos de actividades de campo o en aquellas previamente autorizadas por la organización. Es obligación de cada integrante cerciorarse del buen estado de los bienes. En consecuencia, todos los miembros del equipo de Acción Solidaria deberán cuidar y evitar el uso de cualquier material distintivo de la organización en contextos y horarios no autorizados. Esto incluye la exposición de dichos signos en redes sociales, sin antes haber contado con la autorización de la organización.

El uso del logo, colores y demás elementos de la marca gráfica de la organización, está sometido a autorización previa de la organización, razón por la cual ningún miembro del equipo podrá utilizar estos elementos sin antes haber recibido una autorización expresa para ello.

Prohibiciones

- Queda prohibido alterar en la vestimenta y bienes cualquier información, logotipos, insignias o símbolos propios que identifiquen a Acción Solidaria.
- Queda prohibido asistir a eventos personales de naturaleza social, recreativa, o de cualquier otra índole con distintivos de Acción Solidaria.
- Queda estrictamente prohibida cualquier conducta que atente contra la imagen de Acción Solidaria.

Preguntas y respuestas

P: Si me encuentro en un evento social, recreativo o similar, que no está relacionado con alguna actividad de Acción Solidaria, ¿Puedo utilizar alguna prenda con el logo de la organización o portar el carnet institucional?

R: ¡No! El uso de camisas, carnet o cualquier material que contenga el logo o signos distintivos de la organización, fuera de un contexto laboral, puede poner en riesgo la reputación y seguridad de la organización y sus miembros; por lo tanto, se insta a todos los miembros del equipo a que se abstengan de portarlos en cualquier actividad o eventos de carácter personal.

Relaciones con las personas *Beneficiarias:*

Ninguna persona beneficiaria será discriminada por su raza, identidad de género, identidad sexual, estado civil, embarazo, responsabilidad familiar, estado parental, religión, opinión política, nacionalidad, origen étnico, origen social, condición social, condición física, discapacidad, edad o afiliación sindical.

La seguridad y el bienestar de las personas beneficiarias deberán constituir en todo momento una preocupación prioritaria.

Los productos y servicios brindados por la organización deberán ser en todo momento de calidad, adaptándose a los requerimientos y necesidades de las personas beneficiarias.

Acción Solidaria se compromete a ofrecer un trato cercano, justo, personalizado, respetuoso y no discriminatorio, a todas las personas usuarias y beneficiarias, así como a las organizaciones de sociedad civil sin fines de lucro que reciben apoyo por parte de la organización.

Este apoyo se brindará siempre y cuando se apeguen a la perspectiva de derechos humanos y a los principios expuestos en el presente Código de Ética.

En nuestras relaciones con los beneficiarios, es posible que estos puedan ofrecer algún tipo de regalo a alguna persona del equipo, como muestra de agradecimiento por el apoyo brindado. En principio, la aceptación de estos regalos no están prohibidos, siempre y cuando su aceptación no afecte o comprometa el juicio profesional o crear la apariencia de que podría hacerlo, o sea recibida como contraprestación a la prestación de los servicios que nuestra organización ofrece, en cuyo caso está conducta podría ser considerada como un soborno y no será tolerada.

A la hora de aceptar algún regalo, es importante considerar si, en el caso de hacerse pública esta información, generaría vergüenza a la persona receptora o a Acción Solidaria, o si se considera necesario mantenerlo privado. En este caso, es preferible no aceptarlo.

Acción Solidaria prohíbe expresamente que sus miembros reciban regalos de dinero (ya sea en efectivo, transferencia, etc.) por parte de las personas beneficiarias. Solamente se permitirá recibir estas compensaciones en forma de donación en el espacio dispuesto en el Centro de Servicios Comunitarios de Acción Solidaria para tal fin, las cuales se reflejarán en la contabilidad de la organización para su ejecución dentro de los proyectos.

Conflicto de interés:

Se entenderá por conflicto de interés toda actividad personal que interfiera o pareciera interferir con los deberes que los miembros del equipo o terceros asumen con Acción Solidaria, o si sus intereses personales (directos o indirectos) se contraponen a los intereses de la organización, llegando a generar un beneficio personal, económico, político o comercial hacia una de las partes, incurriendo en una falta de integridad, transparencia, equidad y responsabilidad.

Cualquier vinculación familiar, de amistad, económica o de cualquier otra naturaleza, de las personas miembros del equipo de la organización que pueda llegar a alterar la toma de decisiones, es considerada como conflicto de intereses y por lo tanto, se hace necesario tomar acciones encaminadas a eliminar el conflicto o mitigar sus riesgos.

Preguntas y respuestas

P: Trabajo en Atención al Público, entregando medicamentos directamente a las personas beneficiarias que han reservado con anterioridad los mismos. Si quisieran darme una bolsa de caramelos como agradecimiento, ¿se consideraría esto como una vulneración al Código de Ética?

R: En este caso no se considera una vulneración al Código de Ética, mientras no modifique la atención a la persona beneficiaria o se le dé trato preferencial. Si considera que esto podría ser un inconveniente, es mejor no aceptar el regalo. Es recomendable mantener debidamente informado a su respectivo superior directo de este tipo de ofrecimientos.

Acción Solidaria reconoce que las relaciones antes descritas pueden llegar a existir o generarse. En estos casos, la organización exigirá que sean reveladas por escrito, utilizando el formato de divulgación de conflicto de intereses.

Igualmente, la organización asume que las relaciones románticas entre miembros del equipo pueden surgir, y se debe asegurar que estas no generen conflictos que puedan afectar el buen funcionamiento, la ética, la transparencia y el ambiente laboral dentro de la organización.

Las relaciones románticas entre personas del mismo rango jerárquico deberán ser notificadas utilizando para ello el formato de divulgación. En estos casos la organización adoptará las medidas necesarias para evitar que haya favoritismos, inequidad en el trato o cualquier otra situación que pudiera afectar a la organización o el ambiente de trabajo.

En cualquier caso, relaciones románticas entre personas de distinto rango jerárquico, sean o no parte del mismo equipo, no están permitidas por el potencial riesgo de generar favoritismo, discriminación, abuso de poder, entre otros potenciales riesgos. En caso de que Acción Solidaria tenga conocimiento que existe este tipo de relación, la organización se reservará el derecho de tomar las medidas que consideren necesarias para preservar la ética, transparencia y ambiente laboral adecuado dentro del equipo.

El uso de la información confidencial para beneficio personal, directa o indirectamente, en la adquisición de bienes o contratación de servicios se considerará como uso indebido de información privilegiada y por ende se estaría incurriendo en una vulneración de esta política.

Algunos ejemplos son: ventaja competitiva desleal, ocultar información maliciosamente, hacer pública información en un momento inapropiado, aceptar asignaciones o remuneraciones externas de proveedores. Toda transacción con la organización que represente un vínculo personal deberá ser notificada.

Preguntas y respuestas

P: Puedo contratar a un pariente cercano para desempeñar una actividad de un proyecto que se ha formulado, considerando que la persona se encuentre plenamente cualificada para asumir la responsabilidad?

R: Esta situación crea la apariencia de un conflicto de intereses, por lo que es indispensable que antes de formalizar la contratación se notifique al Comité de Gestión, para que se tomen las consideraciones pertinentes del caso y, de llevarse a cabo la contratación, evitar la vinculación de las labores entre quienes son parientes.



Política *anti-represalias:*

Acción Solidaria no tolerará ningún tipo de represalia contra una persona miembro o no de la organización, por el simple hecho de emplear alguno de los mecanismos aquí expresados para plantear dudas, aclarar confusiones, hacer recomendaciones o formular quejas por presuntas irregularidades contrarias a los estándares presentados en este Código de Ética.

Solicitud de asistencia y canal de quejas

En el caso de miembros del equipo:

Acción Solidaria no tolerará ningún tipo de represalia contra una persona miembro o no de la organización, por el simple hecho de emplear alguno de los mecanismos aquí expresados para plantear dudas, aclarar confusiones, hacer recomendaciones o formular quejas por presuntas irregularidades contrarias a los estándares presentados en este Código de Ética.

- Escribiendo un correo electrónico a etica@accionsolidaria.info, al que solamente tendrán acceso los miembros del Comité Ético y Disciplinario.
- Comunicando de forma escrita o verbal su duda, preocupación o queja directamente a su superior inmediato.
- Comunicando de forma escrita o verbal su duda, preocupación o queja directamente con el Presidente Ejecutivo, el Oficial de Análisis Estratégico y/o el Oficial de Cumplimiento.

Toda la información proporcionada a través de cualquiera de los canales de denuncia enunciados anteriormente se tratará con estricto carácter confidencial y se tomará seriamente para que la situación sea atendida o resuelta en el menor tiempo posible.

Incentivamos a los miembros de Acción Solidaria a utilizar estos medios para aclarar dudas, confusiones o presentar quejas sobre irregularidades que puedan estar ocurriendo.

En el caso de que la queja haya sido presentada ante el superior inmediato, o por separado a cualquier persona miembro del Comité Ético y Disciplinario, estas deberán remitir de forma inmediata y obligatoria la denuncia a cualquier miembro del Comité Ético y Disciplinario o a través del correo etica@accionsolidaria.info, para su trámite respectivo.

En el caso de terceros:

A las personas usuarias o beneficiarias, proveedores, cooperantes o en general personas que no formen parte del equipo de la organización que hayan observado o evidenciado algún incumplimiento de las disposiciones contenidas en este Código de Ética, se les invita a utilizar el siguiente canal para formular quejas o enviar comentarios o recomendaciones:

- **Escribiendo un correo electrónico a etica@accionsolidaria.info.**
- **Directamente con la persona de Atención al Público o al usuario.**
- **A través del Buzón de Sugerencias que se encuentra en físico en el Centro de Servicios Comunitarios de Acción Solidaria, y que permite realizar comunicaciones preservando el anonimato y evitando las barreras digitales.**

En el caso de que la queja haya sido presentada ante el personal de Atención al Público o al Usuario, éstos deberán remitir de forma inmediata y obligatoria, la denuncia a cualquier miembro del Comité Ético y Disciplinario o a través del correo etica@accionsolidaria.info, para su trámite respectivo.

De antemano agradecemos los comentarios, sugerencias o quejas que formulen las personas no miembros de Acción Solidaria, en particular cuando se hagan con el ánimo de mejorar la realización de las actividades de Acción Solidaria o garantizar que se ejecuten en el espíritu de lo contenido en este Código de Ética.

El Comité Ético y Disciplinario:

El Comité Ético y Disciplinario (**Comité**) es la instancia encargada de recibir, tramitar e investigar todas las denuncias o quejas, presentadas por integrantes de la Junta Directiva, personal, voluntarios, personas beneficiarias, aliados, cooperantes y otros, de Acción Solidaria, sobre violaciones al presente Código de Ética, así como de otras políticas aprobadas y vigentes que **Acción Solidaria** aplica en la ejecución de todos sus programas.

El Comité estará conformado por 5 miembros: el Presidente Ejecutivo, el Oficial de Análisis Estratégico, el Oficial de Cumplimiento, y dos vocales mujeres, una de las cuales será representante de la Junta Directiva y otra que será elegida de forma aleatoria de acuerdo con el área que presenta conflicto. Esta designación deberá ser hecha por recomendación del Comité de Gestión, en función de la situación que sea planteada. Funcionará con independencia y autonomía en la recepción, tramitación e investigación de las denuncias o quejas que haya recibido por los canales dispuestos para tal fin.

Por la naturaleza de su trabajo dentro del Comité, sus miembros deberán asegurarse de actuar con imparcialidad, independencia y neutralidad en su trabajo y, de existir alguna situación que pudiera afectar alguna o todas las cualidades antes enunciadas, dicha persona tiene la obligación de inhibirse, y no participar en la tramitación e investigación de la denuncia o queja de que se trate.

En caso de inhibición de algún miembro del Comité, su reemplazo deberá ser designado por el Comité de Gestión, siguiendo los siguientes lineamientos:

- Tomar en cuenta diversidad e inclusión.
- La persona a nombrar no pudo haber estado involucrada en situaciones que constituyan violación al Código de Ética y otras políticas de la organización.
- No tener un conflicto de interés o tener algún tipo de relacionamiento con alguna de las partes involucradas en la situación.

El Comité deberá actuar de forma diligente en la recepción, tramitación e investigación de todas las denuncias y quejas, priorizando siempre las situaciones más graves y delicadas. En cualquier caso, el Comité deberá cerrar todos los procedimientos abiertos con una decisión debidamente motivada, acompañada por las recomendaciones de medidas a tomar para subsanarla.

Dentro de las 48 horas siguientes a la recepción de la denuncia o queja, el Comité dejará constancia de su recepción y que el trámite se ha iniciado. Posterior a ello, y dentro de los 5 días hábiles siguientes, el Comité deberá tener su primera sesión para la discusión de la queja o denuncia y decidir si la misma será o no tramitada, debiendo motivar cada una de sus decisiones.

Funciones

Entre las funciones del Comité destacan:

Conocer, tramitar y decidir todas la quejas y denuncias sobre violaciones al Código de Ética o de cualquier política organizacional, que trate situaciones relacionadas con la ética de trabajo de Acción Solidaria.

Hacer sugerencias sobre modificaciones del presente Código de Ética y de otras Políticas de la organización relevantes.

Coadyuvar en el proceso de difusión, formación y empoderamiento del presente Código y demás Políticas organizacionales relacionadas, entre todos los interesados.

Coadyuvar en el proceso de formación sobre temas y dilemas éticos que puedan presentarse en el desarrollo de los programas de Acción Solidaria.

Sucesión y sustitución de integrantes del *Comité ético y Disciplinario*:

En caso de inhibición, designación o sustitución de algún miembro del Comité, la nueva persona integrante deberá ser designada por el Comité de Gestión, siguiendo los siguientes lineamientos:

- Tomar en cuenta diversidad e inclusión.
- La persona a nombrar no pudo haber estado involucrada en situaciones que constituyan violación al Código de Ética y otras políticas de la organización.
- No tener un conflicto de interés o tener algún tipo de relacionamiento con alguna de las partes involucradas en la situación.

Tramitación de *denuncias y quejas*:

Todas las denuncias o quejas serán recibidas, tramitadas e investigadas por el Comité, cuyos miembros deberán actuar de forma diligente para la atención de cada caso. Para ello podrán tomar las decisiones pertinentes sobre el curso de acción a tomar durante la tramitación o investigación, manejando la información recibida con la más estricta confidencialidad, limitando el conocimiento de los hechos presentados ante el menor número de personas posibles.

En algunos casos, y atendiendo a la gravedad de los hechos presentados, el Comité Ético y Disciplinario podrá sumar a más personas a que participen en la investigación de los hechos, con la intención de poder resolver de forma efectiva y proteger al o los denunciantes y a la o las víctimas, evitando que la magnitud del daño aumente o la situación empeore.

Incumplimiento *y divulgación*:

Las violaciones del Código de Ética estarán sujetas a medidas correctivas. El rigor de las mismas se aplicará en función de la gravedad de las faltas cometidas.

- La amonestación por escrito.
- La desvinculación de Acción Solidaria e incluso denuncia judicial ante las autoridades competentes.
- La obligación de participar en cursos, talleres o capacitaciones para corregir las
- conductas que constituyan la infracción al Código de Ética.
- La rescisión de cualquier tipo de contrato o vinculación en cualquier operación.

La organización respetará los derechos de las personas involucradas en los reportes recibidos, mantendrá la confidencialidad de los mismos y validará y documentará toda la evidencia disponible antes de dictar alguna medida correctiva.

Divulgación

El presente Código de Ética y cualquier otra política aprobada por Acción Solidaria serán socializados entre todos los actores involucrados con la organización, los cuales deberán dar fe de su recepción y del compromiso a cumplir los principios plasmados en ellos.

A su vez, las entidades que operen con Acción Solidaria deberán comprometerse a divulgar el presente código a través de sus canales de información a las personas, colaboradores, voluntarias y demás personas implicadas con la labor que realiza la organización.

Asimismo, este Código de Ética será publicado en el sitio web de Acción Solidaria, y se procurará que extractos de los aspectos más relevantes, como el canal de quejas o denuncias, estén fijados en distintos sitios dentro de las oficinas de la Organización, con especial énfasis en el Centro de Servicios Comunitarios, para que todas las personas usuarias y demás terceras puedan tener acceso a la información.



@accionsolidaria